



# Relatório dos Resultados da Satisfação das Partes Interessadas

## I. INTRODUÇÃO

O nível de satisfação das entidades externas apresenta-se como requisito do processo de avaliação do serviço prestado pela CERCIESTREMOZ. O presente relatório resulta da sistematização da satisfação das partes interessadas nas atividades desenvolvidas pela CERCIESTREMOZ. Avalia-se, desta forma, o grau de reconhecimento pelos serviços prestados, assim como a existência de expectativas que ainda se encontrem por satisfazer. Está desenvolvido com a explicação da metodologia utilizada e por uma síntese da apreciação global.

## II. METODOLOGIA

O questionário entregue às diferentes partes interessadas seguiu o ciclo definido nos normativos existentes. A seleção das questões que integram o questionário teve por base aquela que é a Norma de Certificação EQUASS e a sua aplicação foi feita em formato eletrónico, bem como em formato papel.

Fizeram parte do universo inquirido os parceiros, Financiadores, Fornecedores, Colaboradores e clientes.

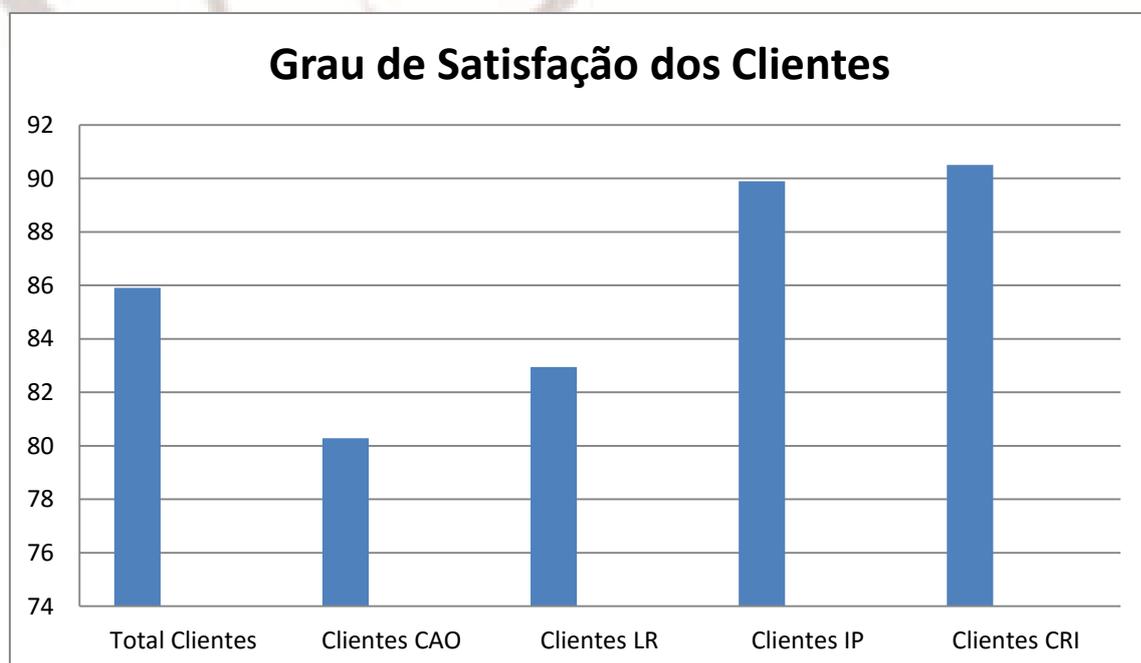
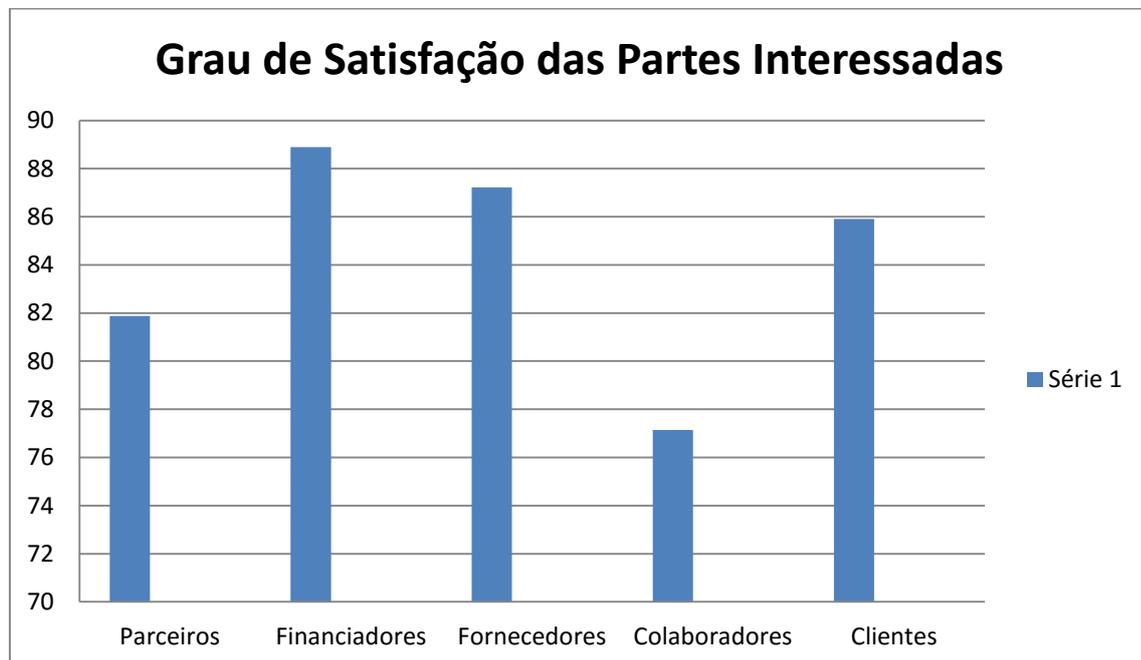
Paralelamente foi também avaliado o grau de satisfação relativamente às atividades desenvolvidas.

## III. SÍNTESE GLOBAL

Do tratamento da informação recolhida verificaram-se os dados que se apresentam na tabela seguinte.

Parte Interessada	Grau de Satisfação (%)
Parceiros	81,88
Financiadores	88,89
Colaboradores	77,14
Fornecedores	87,22
Clientes	85,91
Clientes de CAO	80,28
Clientes de LR	82,96
Clientes da IP	89,89
Clientes do CRI	90,50

Grau de satisfação relativo às atividades	86,94
---	-------



A análise global revela que os níveis médios de satisfação se situam sempre acima dos 75%, sendo o mais baixo registado o dos Colaboradores com 77,14%. Esta



percentagem relativa à satisfação poderá prender-se por questões que ultrapassam a gestão e que se prendem com os Contratos Coletivos de Trabalho existentes na instituição.

Financiadores, fornecedores e clientes apresentam graus de satisfação acima dos 85%, o que nos permite extrapolar que a relação da instituição com clientes e familiares e com os outros 2 grupos citados é de elevada qualidade.

Dentro do grupo dos clientes, grupo no qual se centra o nosso principal foco, o grau de satisfação mais baixo foi de 80,28% e o mais alto de 90,50%, referente a clientes do Centro de Recursos para a Inclusão.

Quanto ao grau de satisfação relativo às atividades desenvolvidas pela CERCIESTREMOZ, este situou-se praticamente nos 87% o que poderemos considerar uma elevada percentagem de satisfação, havendo ainda alguma margem de melhoria na execução de algumas delas.